

السياحة والسفر

المرحلة الثانوية المستوى الثالث

تأليف

د. ابراهيم خليل بظاظو د. أحمد فرحان العمائرة

الناشر
وزارة التربية والتعليم
إدارة المناهج والكتب المدرسية

بسر إدارة المناهج والكتب المدرسية استقبال ملاحظانكم وآرائكم على هذا الكتاب خلال أوقات الدوام الرسمي على العناوين الآتية
هاتف 9-5 4617304 فاكس: 4645888 . 4637569 ص. ب 1930 الرمز البريدي : 11118

() ()
()

www.moe.gov.jo

(1930) . / -



JSBN :

2011 / 1432 هـ

الطبعة الأولى

		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:
		:



:

•

•

•
•
•
•
•
•
•
•
•

•

•

•

•

•

•

•

•

•



.

.

.

.

.

.

(1-1)

.



(1 - 1)

-2

:

General Guide

Local Guide

Government Guide

Business – Industry Guide

Adventure Guide

Tour Managers

: 3

History of Tourism Guiding

: 4

Mass Tourism

Freeman Tilden

Tilden

:

.1

.2

.

.3

.



- 1

: 2

: (1-2)



(2-1)

:

(3-1)

الصفات التي يجب أن يتحلّى بها المرشد السياحي

Enthusiasm الحماسة	1
Self Confidence الثقة بالنفس	2
Sensitivity الحساسية	3
Flexibility المرونة	4
Sense Of Humor حس الفكاهة	5
Knowledge المعرفة	6
Communication Skills مهارات الاتصال الجيدة	7
Organization التنظيم	8
Hygiene الصحة الجيدة	9
Honesty الأمانة الشخصية	10
Charm And Attractiveness الجاذبية والفتنة	11
The Art of Presentation فن التقديم والتفسير	12
Effective Communication الاتصال الفعال	13
المحسم في القرارات والحالات الطارئة والاستثنائية	14
المظهر المهني الجذاب	15

(3-1)

:

:

:

.

:

.

.

.

:

.

.

.



نشاط

نظم أنت ومجموعتك جدولاً تبين فيه أهم المهارات الضرورية في مهنة الارشاد السياحي

3

) :

.(

:

-1

-2

-3

-4

-5

-6

:

:

-أ

-ب

-ج

:

-1

-2

-3

-4

-5

-6



نشاط

نظام جمعية المرشدين السياحيين في الأردن
بالرجوع إلى الموقع الإلكتروني لجمعية المرشدين السياحيين إبحث في النظام الداخلي
للجمعية مبيناً أهم الامتيازات التي تقدمها الجمعية لمنتسبيها .



:

: 1

:

.

-

-

()

-

.

-

.

-2

.

:

.1

.

.2

.

.3

..

.4

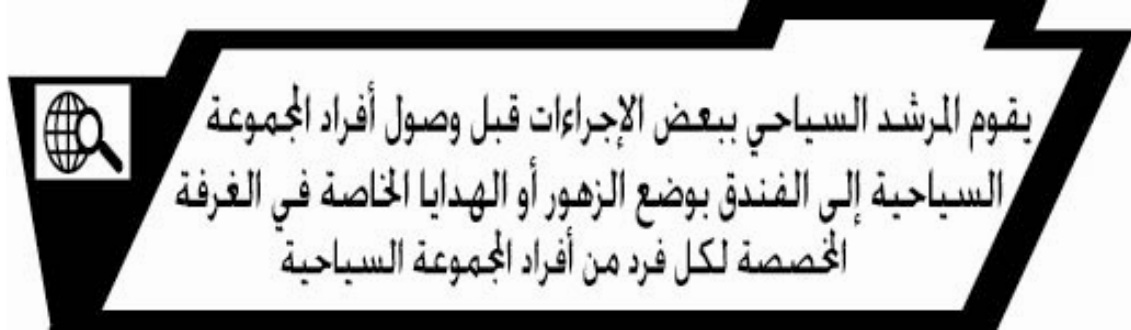
.

.5

.

.6

.7



-3

:

.1 (- -)

.2

.3

.4

.5

.6

:

.	.10
:	-5
:	
.	.1
.	.2
	.3
.Passenger Name Record	
	.4
.	.5
.	
.	.6
.	.7
:	.8
.	-
.	-
.	-
.	-
.	-

(4-1)

:



(4 - 1)



نشاط

بالتعاون مع أفراد مجموعتك
اكتب تقريراً تبين فيه الجهود التي تبذلها وزارة السياحة والآثار في النهوض بقطاع الإرشاد السياحي .
حتى الآن ، وأثر ذلك على تطور صناعة السياحة في المستقبل



-1

.

.

.

:

-1

.

-2

.

-3

.

-4

.

.

-2

:

:

:

._

.

:

._

.

:

._

.

:

._

.

:

._

:

.

communes

Communication

" " " " common

. , , ,

.

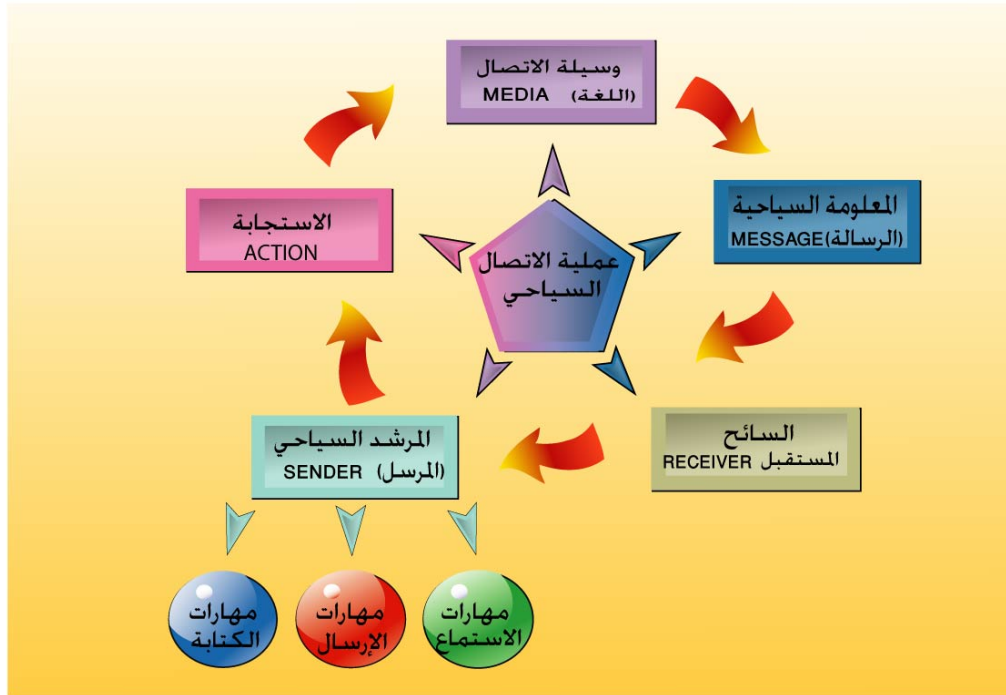
الاتصال السياحي: هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء بين المرشد السياحي والسائح (بين المرسل والمستقبل) من خلال وسيلة (اللغة) بهدف التأثير أو الإقناع



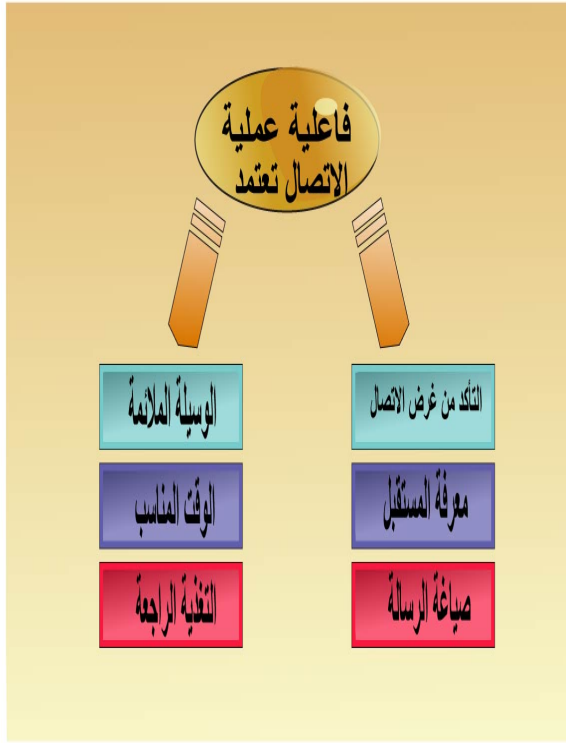
:

- المرسل (Sender) المرشد السياحي وهو مصدر الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه (المجموعة السياحية)
- الرسالة (Message): وهي مجموعة الكلمات والرموز والمعاني المطلوب إرسالها أو تسليمها للمجموعة السياحية من خلال المرشد السياحي
- القناة (Media) وهي وسيلة الاتصال التي تنتقل من خلالها الرسالة المطلوب توصيلها إلى أفراد المجموعة السياحية
- المستقبل (Receiver) المجموعة السياحية: وهو المرسل إليه أو متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب إيصال الرسالة إليه .
- إرجاع الأثر (Understanding): وهي الاستجابة المطلوبة بعد استقبال الرسالة وتفسيرها (إدراكها) وفهمها من قبل المرسل إليه.
- (Action)

. (6-1)



(5-1)



ينبغي على المرشد السياحي مراعاة الأمور الآتية عند إجراء عملية الاتصال السياحي :

1- أن يتأكد المرشد السياحي من غرض الاتصال بأن يجيب عن سؤالين هل الاتصال ضروري ؟ وما هي أهداف الاتصال ؟

2- أن يعرف المرشد السياحي المجموعة السياحية، مما يجعل شكل الرسالة ومحتواها متناسبين مع طبيعة المجموعة السياحية .

3- يقوم المرشد السياحي ببناء رسالته واضعاً المستقبل في ذهنه: ويمكن أن يضع نفسه في مركز المستقبل أثناء تركيبه للرسالة حتى يتجنب الكلمات والعبارات التي يمكن أن تسيء إلى الشخص المرسل إليه.

4- أن يختار وسيلة الاتصال المناسبة: وهذا يعتمد جزئياً على المحتوى والمستقبل والبيئة والزمن .

5- اختيار وقت الاتصال : في الموقع السياحي أم في الحافلة السياحية ، قبل الغداء أم بعده .. الخ



نشاط

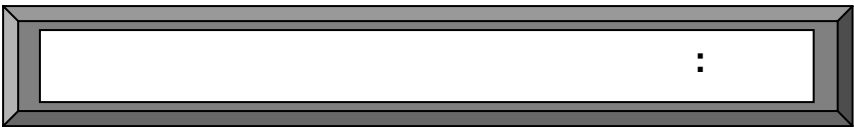
أردت وأفراد مجموعتك معرفة اتجاهات طلبة المدرسة حول أهمية مهنة الإرشاد السياحي في فترة زمنية لا تزيد عن ثلاثة أيام .

صمم استبانة لتحقيق ذلك



ما الطريقة المناسبة لإجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة ؟





.

Tourism Etiquette :

):

(

Tourism Protocol :

,

:

: 1

:

•

.

.

•

.

.

.

•

.

.

() ()

•

.....

.

•

.

•

.

.

•

.

.

.

•

.

.

•

()

() ()

.()

•

.

•

.

•

.

: 2

.

.

: 3

. :

.1

.

”

“

.2

.

.3

: 4

.

:

-

.

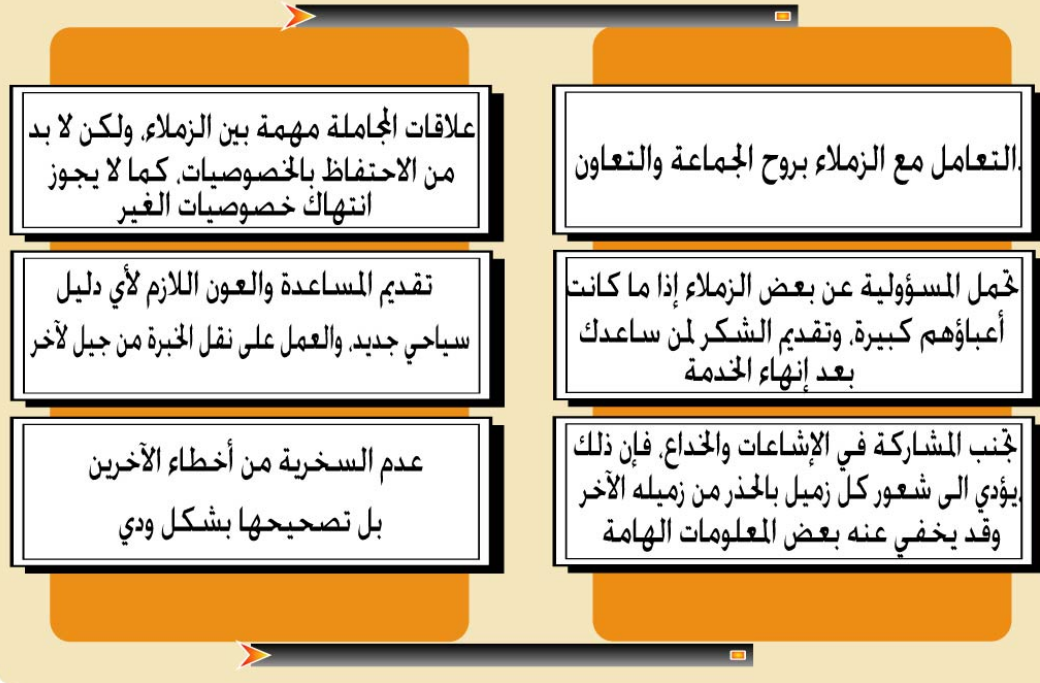
5 :

%10 %15
%20

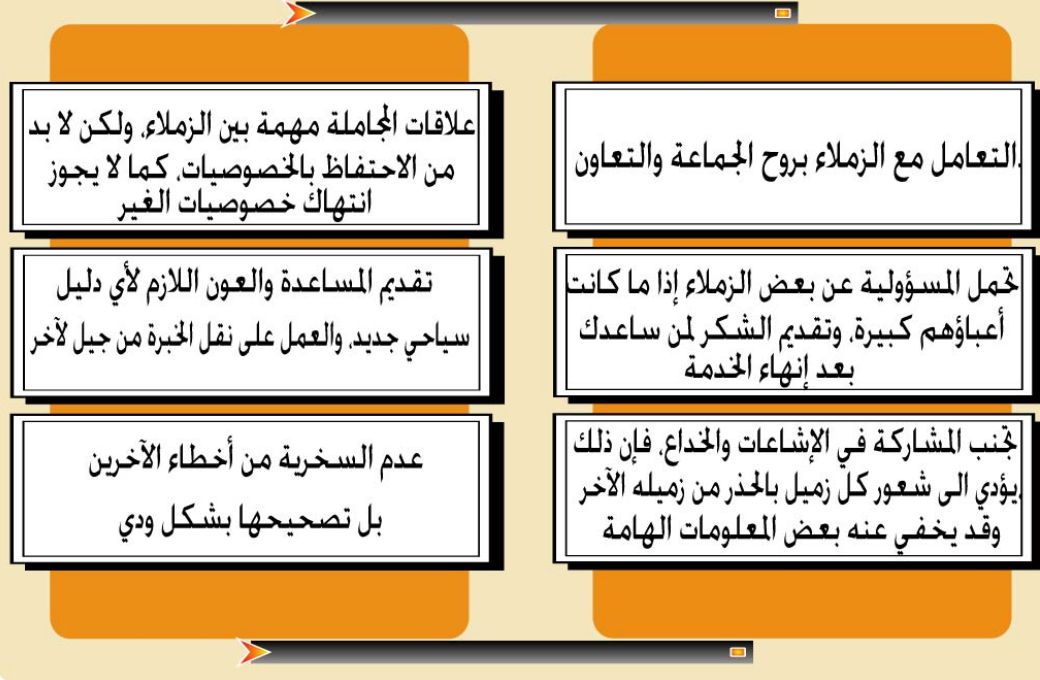
6. :

بعد ان تعرفنا على مجموعة من قواعد الاتيكيت والتعامل في قضايا والتعامل في قضايا متعددة ، لابد من الإشارة إلى أمر هام في عملية الارشاد وهو كيفية التعامل بين الزملاء في مهنة الارشاد السياحي ، لما لها من أهمية في تطوير وتحسين المهنة ونقل الخبرات والتجارب ، تامل الشكل (1-8) الذي يبين أسس التعامل بين الزملاء في مهنة الارشاد السياحي .

أسس التعامل بين الزملاء في مهنة الإرشاد السياحي



أسس التعامل بين الزملاء في مهنة الإرشاد السياحي



(8-1)



نشاط

صمم بروشوراً تبين فيه الآثار الإيجابية للالتزام بقواعد الاتيكيت والبروتوكول في الإرشاد السياحي

معايير تقييم عملك :

الصور التوضيحية المرافقة



عنوان البروشور



تحليلك العلمي لآثار الالتزام بقواعد البروتوكول والاتيكيت في تطور السياحة





.

.

-

.

-

.

-

.

-

.

-

.

.

: 1

-

.

.

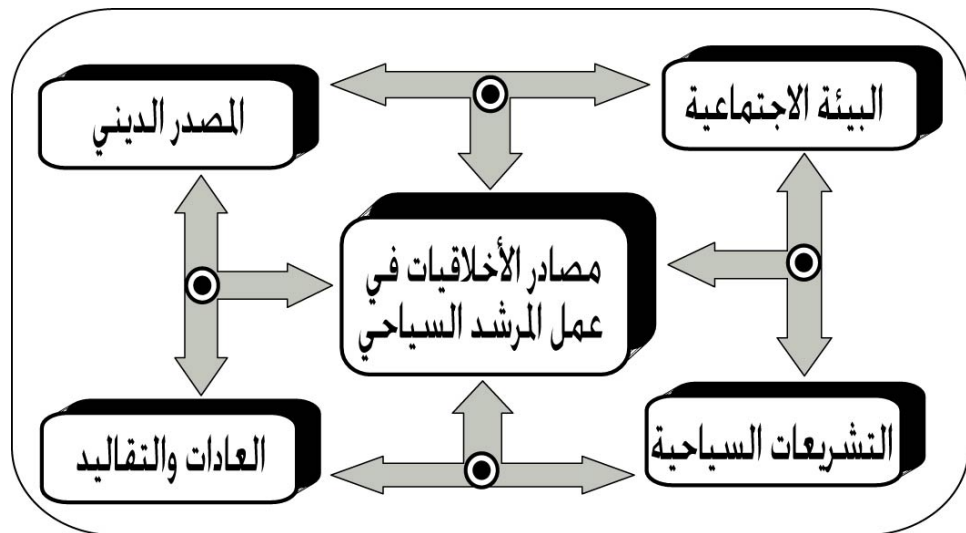
العامِل في القطاع السياحي في الأردن ينتمي إلى بلد شرفها الله
بأنها منطلق للحضارات والأديان السماوية ، لذا عليه أن يمثل
المجتمع الأردني بعيداً عن الغلو أو التطرف أو الجفاء أو الانحلال

إن أخلاقيات الإرشاد السياحي هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها ، ليكون ناجحاً في تعامله مع المجموعات السياحية ، وناجحاً في مهنته مادام قادراً على اكتساب ثقة المتعاملين معه من المكاتب السياحية وشركات الطيران والفنادق .

-:

: 2

:



(1-9)

-:

:

-:

:

.

-:

:

"

.

: 3

.

.

.

.

()

.

.

" "

.

: 4

406

.1999 / 1 / 27



(10-1)



نشاط

من خلال دراستك لموضوع أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي والدروس السابقة
، ما الإجراءات الواجب القيام بها لرفع مستوى أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في الأردن
 . مستعينا بشكل مصادر أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي الوارد في الدرس



نشاط

اكتب خطة لاستقصاء أسباب المشكلات التي تنجم بين المجموعات السياحية والمرشدين
 السياحيين ، ونفذ هذا الاستقصاء مع زملائك ومعلمك في الصف ويمكنك الرجوع إلى المكتبة
 لجمع المعلومات أو استخدام الانترنت أو زيارة المكاتب السياحية ووزارة السياحة . لاحظ أن طبيعة
 البحث تتطلب اهتماما بتمثيل البيانات الكمية والنوعية باستخدام الأشكال التوضيحية



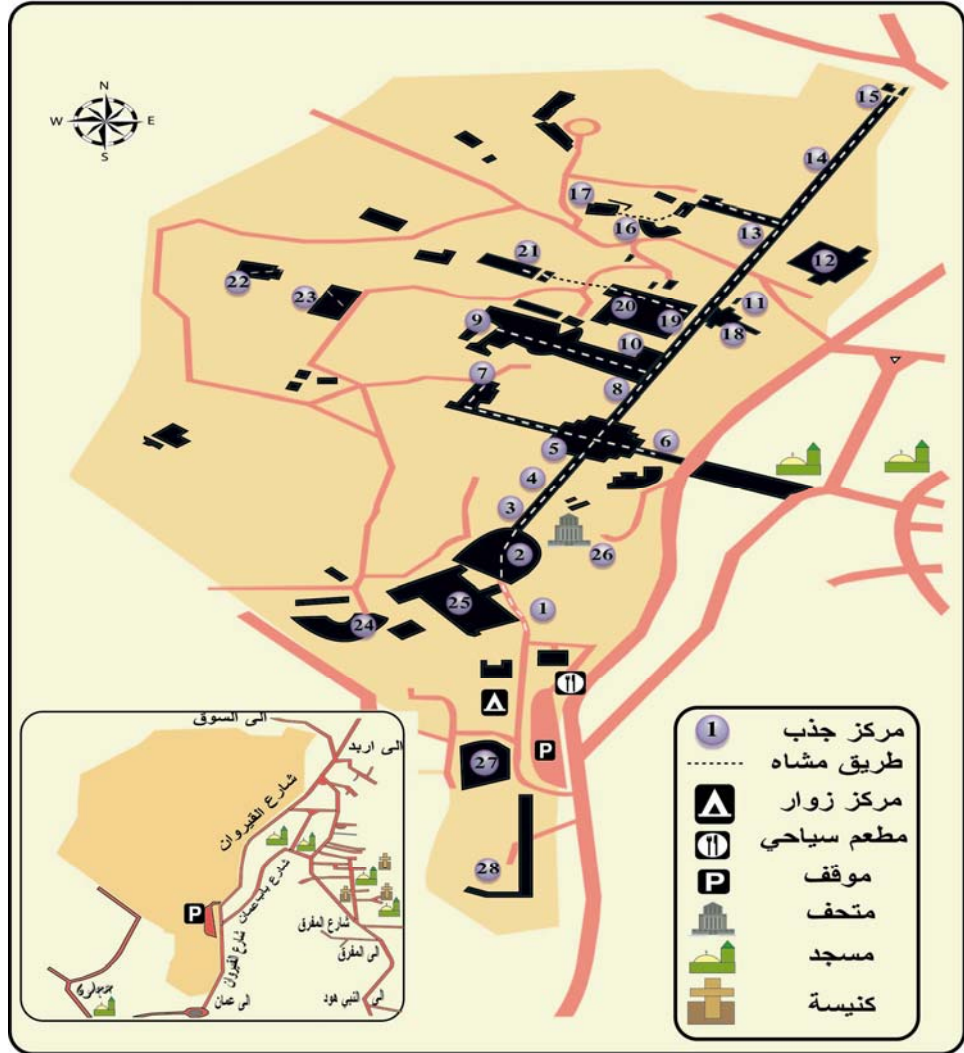


(GPS)

(11-1)

: 1

التوزيع الجغرافي للمواقع السياحية والأثرية داخل مدينة جرش الأثرية



11 المسجد الأموي	11 أسوار المدينة وبوابتها الجنوبية
12 الحمامات الغربية	2 الساحة البيضاوية
13 التترايبلون (البوابة الرباعية) الجنوبية	3 شارع الأعمدة
14 شارع الأعمدة الشمالي	4 الماكوم (السوق)
15 البوابة الشمالية	5 التترايبلون (البوابة الرباعية) الجنوبية
16 المدرج الشمالي	6 الجسر الجنوبي
17 كنيسة الأسقف أشعيا	7 بيوت الأمويين
18 كنيسة البروبيلايوم	8 الكاتدرائية
19 البروبيلايوم (المدخل الفخم)	9 كنيسة القديس ثيودور
20 باحة المعبد	10 النيمفييوم (سبيل الحوريات)
21 معبد أرتميس	
22 كنيسة القديس جينيسيوس	
23 ثلاث كنائس	
24 المدرج الجنوبي	
25 معبد زيوس	
26 المتحف	
27 ميدان سباق الخيل	
28 قوس هادريان	

:

-1

.

-2

.

-3

.

-4

.

:

: 2

:

.1

.

.2

.

.3

.

.4

.

.5

.

.6

.

.7

.8

.9

.10

.11

.12

.13

.14



نشاط

طرق تثقيف المرشد السياحي

كيف تساعد وسائل الاتصال الحديثة مثل الصحف والإذاعة والتلفاز والانترنت

على تثقيف المرشد السياحي



.1

:

.2

:

. 1957

-

-

-

-

-

-

-

-

.3

:

.

.

.

.4 :

.5 :

.5

() . (x) :

عناصر الأداء	ممتاز	جيد	متوسط	مقبول
1 أحلل مفهوم الارشاد السياحي				
2 أبين توجهات وقواعد العملية الإرشادية				
3 أوضح مهام وخصائص المرشد السياحي				
4 أذكر أهم انواع المرشدين السياحيين				
5 أقرن بين الاتيكيت والبروتوكول في الارشاد السياحي				
6 أقرأ الرسومات البيانية والأشكال التوضيحية بشكل صحيح				
7 أتبع التطور التاريخي للإرشاد السياحي				
8 أوضح أهمية الاتصال في العملية الإرشادية				
9 أسنطيع التعرف على نظام جمعية الأدلاء السياحيين				
10 أنعرف دور العلاقات العامة في الارشاد السياحي				

.1

.2

Microsoft Office Power Point

.1

Microsoft Office Word

.2

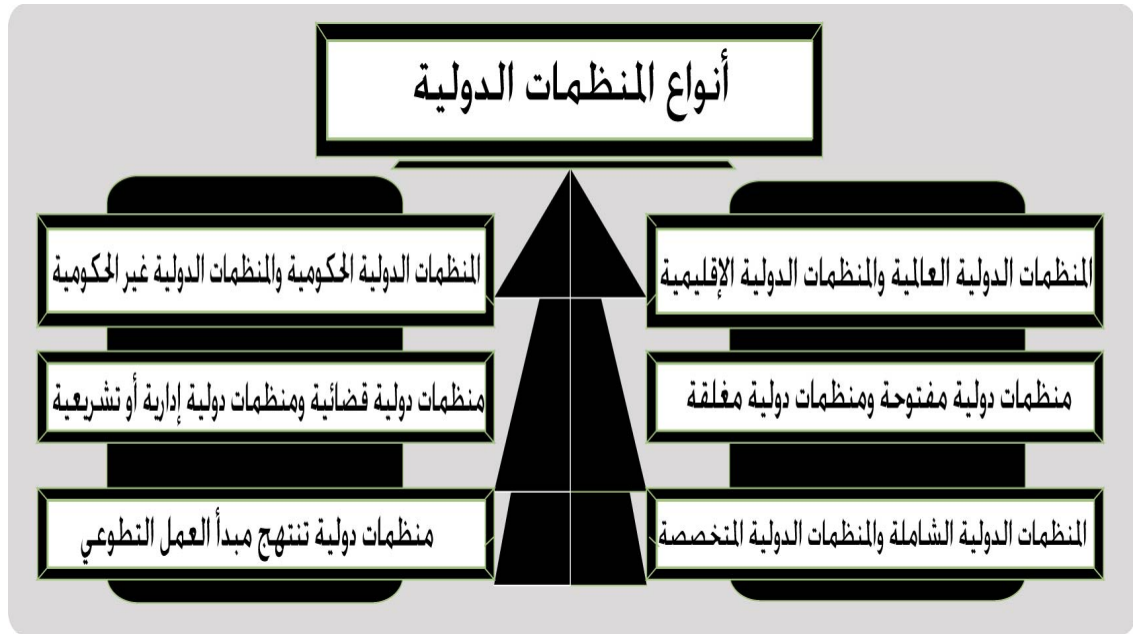
Microsoft Office Publisher

.3



● المنظمة السياحية الدولية

هيئة دائمة تتمتع بالإرادة الذاتية وبالشخصية القانونية الدولية حين تتفق مجموعة من الدول على إنشائها ، كوسيلة من وسائل التعاون الاختياري في المجال السياحي بينها في مجالات معينة يحددها الاتفاق المنشئ للمنظمة السياحية



(1 - 2)

2 :

:

-

.

:

-

.

:

.

:

.

:

.

:

.

1/ 57

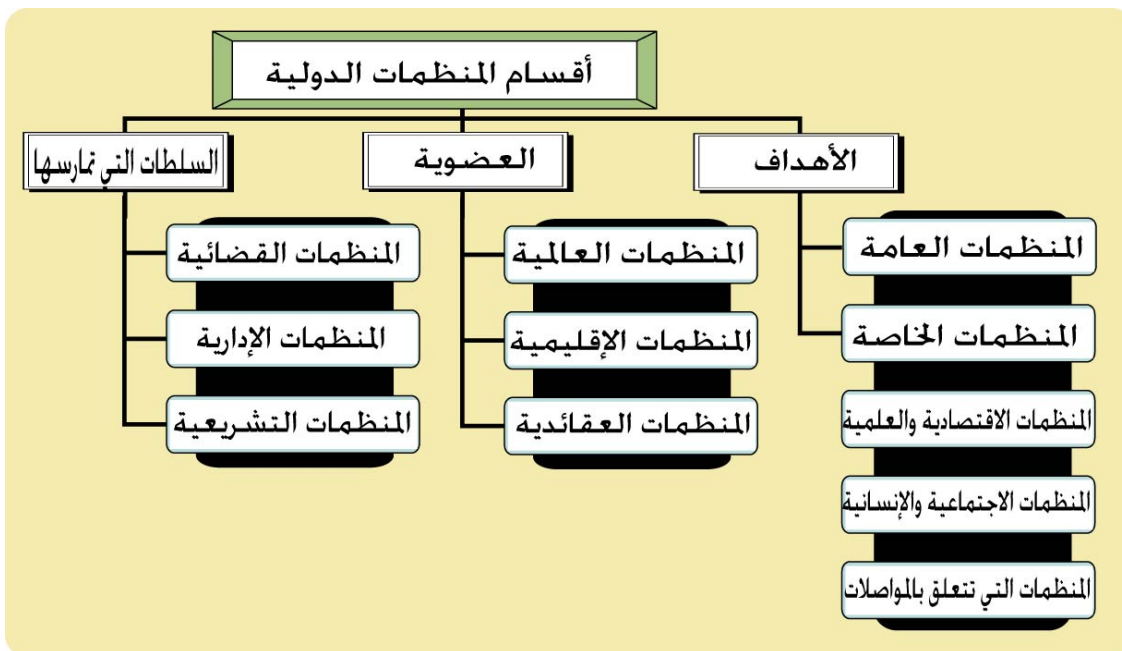
. 63

: 4

: (2-2)

-
-
-

:



(2-2)

$$\begin{array}{r}
 \begin{array}{c} : \\ \hline \end{array} \qquad \begin{array}{c} : \end{array} \\
 .1 \\
 .(\qquad) \\
 : \qquad .2
 \end{array}$$

$$\begin{array}{r}
 : \\
 : \qquad \bullet \\
 . \\
 : \qquad \bullet \\
 . \\
 : \qquad \bullet \\
 . \\
 : \qquad \bullet
 \end{array}$$

$$\begin{array}{r}
 : \\
 : \\
 . \\
 : \\
 : \\
 : \qquad \begin{array}{c} : \\ \hline \end{array} \qquad \begin{array}{c} : \end{array} \\
 : \qquad .1 \\
 . \\
 : \qquad .2 \\
 . \\
 : \qquad .3
 \end{array}$$

_____ :

:

.1 :

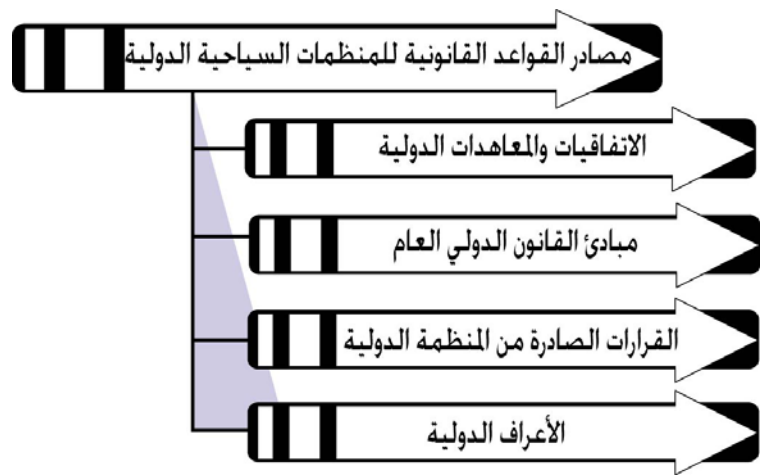
.2 :

.3 :

:

.4 :

(3-2)



(3-2)

المنظمة السياحية غير الحكومية

فهي وفقا لوثائق الأمم المتحدة الصادرة في عام 1994، تمثل كيانا غير هادف للربح وأعضاؤه مواطنون أو جماعات من المواطنين ينتمون إلى دولة واحدة أو أكثر وتتحدد أنشطتهم بفعل الإرادة الجماعية لأعضائها استجابة لحاجات أعضاء واحدة أو أكثر من الجماعات التي تتعاون ، معها المنظمة غير الحكومية

.5

:

:



نشاط

قم بزيارة إلى أحد المنظمات الدولية القريبة من منطقتك ، واستفسر عن :

- ☒ أهم الخدمات التي تقدمها المنظمة الدولية .
- ☒ الهيكل التنظيمي للمنظمة الدولية . ثم اعرض نتائج بحثك أمام زملائك

ثانياً : المنظمات السياحية الدولية العاملة في القطاع السياحي

1- _____

1925

109 88

1967 .

:

1969

.

1974

.

1975

1976 .

1977 .

2003

350 145 2005 .

.

أهداف منظمة السياحة العالمية

نقل الخبرات والتجارب الدولية والمعرفة الفنية لقطاع السياحة

الإسهام في بناء قدرات العاملين في المجال السياحي

تعزيز الشراكة في التنمية السياحية

ترويج السياحة كآلية للسلام، وأداة للتعاون المشترك

تبادل الخبرات والتجارب المتوافرة لدى الدول الأخرى

(4-2)

(180)

(180)

البرامج التي تقدمها منظمة السياحة العالمية

التعاون من أجل التنمية

تنمية الموارد البشرية

التنمية المستدامة

الجودة النوعية للتنمية السياحية

إحصاءات التحليل الاقتصادي وأبحاث السوق

(5-2)

1.

2.

.3

.

.4

.

.5

(180)

.

.

.

.



(6-2)

2. (ICAO -)

1947 4

.

.

ICAO

International Civil Aviation)

.(Organization

.

3. (IMO)

1948
:

.

.

.

:() .4

Universal Federation & Travel Agents Association(UFTAA)

1966 .()
(32)

.

:() .5

World Association of Travel Agents (WATA)

.

(UNESCO) .6
1946 1945

.
(ODTA) .7

1961
.
International Academy Tourism .8
40 1951

.
(WAPTT) .9
1969

.
International Air Transport .10
(IATA)Association
106 1945

. . .
(UTC) .11
.



نشاط

استخدم برمجية الناشر المكتبي في عمل مطوية تتناول فيها :

- ☒ أهداف منظمة السياحة العالمية ☒ فوائد عضوية منظمة الطيران المدني
- ☒ ثم ابعثها إلى زملائك عبر البريد الإلكتروني

ثالثاً : المنظمات السياحية الأردنية والعربية

1.

:

2003

:

.

:

.

:

.

:

:

.

:

:

.

:

.

Civil Aviation Council of Arab

.2

States

1965

:

.

.

.

.

.

.

.3

1971

.

.4

Arab Association of Tourism and Travel Agents

1972

.

-5

;

.

1953

1923

1968

1972

.

.

1998

.

▪

▪

.

▪

()

:

.1

.

.2

.

.3

.

.4

.

.5

.

▪

1995

.

1966

■

•

■

•

•

■

■

•

■

•

•

•

■

■

•

■

•

■

•

•

■

•

•

•

.1

.

.2

.

.3

.

. 4

.

.5

.

.6

.

.7

.

.

:

2010

.1

.

.2

.

.3

.

.4

.

الاختصارات الخاصة ببعض المنظمات الدولية

WTO منظمة السياحة العالمية	IATA الاتحاد الدولي للنقل الجوي	GATT الاتفاقية العامة للتعرفة الجمركية
OTA منظمة السيارات السياحية	IAF الإتحاد الدولي للملاحة الفضائية	WAPTT (الاتحاد الدولي للتدريب المهني السياحي
ACAC مجلس الطيران المدني	ICAO منظمة الطيران المدني الدولية	ODTA) منظمة تطوير السياحة الإفريقية
GPO منظمة السلام الأخضر	ICC غرفة التجارة الدولية	IBRD البنك الدولي للإنشاء والتعمير
RIC نادي الروتاري الدولي	IDA مؤسسة التنمية الدولية	ITU الإتحاد الدولي للمواصلات السلكية واللاسلكية
UIA إتحاد الجمعيات الدولية	IHA جمعية الفنادق الدولية	ASTA الجمعية الأمريكية لوكلاء السفر آستا
UN هيئة الأمم المتحدة	JUNIC لجنة الأمم المتحدة للإعلام	UNESCO منظمة الأمم المتحدة للتربية و الثقافة
UPU الإتحاد العالمي للبريد	WHO منظمة الصحة العالمية	USAID الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية
EFTA رابطة التجارة الأوروبية الحرة	SUNFED صندوق الأمم المتحدة للتنمية	WATA الجمعية الدولية لوكالات السفر وانا
EEC السوق الأوروبية المشتركة	USICA الوكالة الأمريكية للاتصالات	UNCITRAL لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولية

رابعاً : الاتفاقيات السياحية

:

.1

.2

.3

.4

-1

.

.

.

.

2011-1999

2010-1999

.1

1999/6/16 : .

.2

2004/1/14 :

.3

2004/5/4 :

.4

2004/2/25 :

.5

2005/1/27 :

.6

.2006/11/6



نشاط

هل سمعت بأي من هذه الاتفاقيات :

- ☒ اتفاقية حماية المواقع الأثرية والتراثية (اليونسكو)
- ☒ اتفاقية التنوع الحيوي في مواقع السياحة البيئية
- ☒ اتفاقية تنظيم التذاكر الالكترونية الصادرة عن منظمة الطيران العالمية
- ⬅ اجمع معلومات عنها وصمم منشورا باستخدام الحاسوب مبينا لزملائك في الصف بنودها والظروف التي دعت إلى إيجادها
- ⬅ ما أهمية مثل هذه الاتفاقيات في تطوير صناعة السياحة
- ⬅ أي هذه الاتفاقيات وقع عليها الأردن ؟
- ⬅ في أي المجالات - المواقع السياحية يلزم تنفيذ هذه الاتفاقيات

: .1

.

: .2

1995 -

.

-

.

-

.

-

.

: .3

.

: .4

.

: .5

.

.

.

.

(x)

:

عناصر الأداء	ممتاز	جيد	متوسط	مقبول
1 أحلل مفهوم المنظمات الدولية				
2 أبين توجهات وقواعد التنظيم الإقليمي				
3 أوضح مهام وخصائص المنظمات السياحية				
4 أذكر أهم أنواع المنظمات السياحية				
5 أفرن بين المنظمات العربية والدولية بالسياحة				
6 أقرأ الرسومات البيانية والأشكال التوضيحية بشكل صحيح				
7 أتبع التطور التاريخي للمنظمات السياحية				
8 أوضح أهمية الاتصال مع المنظمات الدولية				
9 أسنطبع التعرف على التنظيمات السياحية الأردنية				
10 أنعرف دور المنظمات في التطوير السياحي				

مهارات البحث والاتصال

Microsoft Office Power Point

(UTC)

Microsoft Office Word -

.

Microsoft Office Publisher -

.

Air Transport	
Anti-virus	
Automated teller machine ATM	
Booking	
Banner advertising	
Burglary	
Business -to- Business - B2B	
Business -to- Consumer - B2C	
Cargo	
Credit cards	
Data Modeling	
Database	
Demodulation	
Denial of service	
Dial-up	
Domain Name Servers	
Domain names	
E- marketing	
E-banks	
Electronic Data Interchange -EDI	
Electronic Point of Sale EPOS	
Foreign Exchange Earning	()
Generation Region	
Geographic Information System (GIS)	
Global Distribution Systems GDSs	
Global Reservation System	
Globalization	
Hotel Distribution Sys-HDS	
Hotel Distribution (HDSs)	

Systems	
Hotel Reservation	
Human Tourism Resources	
Header	
Integrated Tourism System	
International Tourism charter	
.International Heritage Site	
Integrated Electronic Systems	
Jordan's Tourism Uniqueness	
Land Transport	
Long- haul markets	
Mass Tourism	
Mission Statement	
Natural Tourism Resources	
Non-Institutionalized Tourism	
Package Tour	
Pilot Tourism Projects	
Point-of-sale	
Rental Cars	
Regional Tourism	
Religious Tourism Resources	
Retail Travel agents	
Super -infrastructure	
Shopping Malls	
Tour operators	
Tourism product	
Tourist Villages	
Tourism Culture	
Tourism Investments	
Travel Agents	

Tourism Supply and Demand	
Travel & Tourism Agencies	
Tourism Attractions	
Tourism Image	
Tourism and Travel Markets	()
Tourism life cycle	
Tourism Balance	
Tourism Code of Ethics	
Tourism Resources	
Transportation Services	
Telecommunications	
Urban Tourism	()
UFTAA	
Uniqueness	
Video conferencing	
Virtual Map	
World Tourism Organization (WTO)	
World Travel and Tourism (WTTC) Council	
Welfare Societies	
(WATA)	
Web advertisement	
Webcam	
World Wide Web	
World Wide Web -WWW	

2010

2000

2004

2002

2002

2000

2006

2003

2003

2001

(1)

(2000) ,

